

Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado

Deswina Dede Pratiwi

Arie J. Rorong

Joorie M. Ruru

ABSTRACT : *This study aims to explain the effectiveness of trade license business services at the One Stop Investment and One Step Service (DPMPTSP) at Manado City in order to improve public service to the public. The licensing service is implemented by DPMPTSP of Manado City based on Mayor Manado Regulation No. 4 year 2017 on licensing and non licensing in DPMPTSP Manado City. This research uses descriptive method of qualitative approach with data collection technique which is done by observation, interview, and documentation technique. Number of informants as many as 9 people. In this research, we use the effectiveness measurement in terms of process approach according to Lubis and Huseini, which in this approach include 5 indicators as follows: (i) service efficiency, (ii) service procedure, (iii) employee responsiveness, (iv) coordination between leader and subordinate, (v) infrastructure facilities. The result of the research shows that the trade license business service in DPMPTSP of Manado City has not been maximal or not yet effective, it can be seen on the settlement of inappropriate trade business license, inadequate work space infrastructure, lack of technical team resulting in more work load, injustice or still distinguish one another where employees are more concerned with the friendship in providing services.*

Key words: *Effectiveness, Service, Trade License Business*

PENDAHULUAN

Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Berkaitan dengan kata efektif dalam hal ini pelayanan memberi peran besar dalam

kehidupan masyarakat maka dari itu pelayanan yang baik haruslah efektif dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila selama proses kegiatan pelayanan dapat dilakukan dengan benar dan baik sesuai prosedur yang ada serta memberi daya guna bagi yang menerimanya (masyarakat).

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlu dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Mendirikan Bangunan, Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian, lebih

dikhususkan lagi tentang Izin Usaha Perdagangan.

Dalam mendirikan sebuah usaha, hal yang tidak boleh dilewatkan adalah melengkapi perizinan usaha, salah satu diantaranya adalah Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP). Adapun pengertian dari Surat Izin Usaha Perdagangan itu sendiri adalah suatu izin yang diberikan untuk dapat melaksanakan kegiatan Usaha Perdagangan sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 289/MPP/Kep/10/2001 Tentang “Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)”, yang bertujuan untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga pengusaha tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi. Maka untuk memperluas pandangan mengenai adanya kesempatan berusaha dan kesempatan hukum bagi dunia usaha, maka perlu Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan perijinan bagi dunia usaha.

Di Kota Manado, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memberlakukan Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado yang meliputi 98 (sembilan puluh delapan) jenis pelayanan perizinan yang terdiri dari 70 (tujuh puluh) pelayanan perizinan dan 28 (dua puluh delapan) pelayanan non perizinan. DPMPTSP dibantu

oleh Tim Teknis yang anggotanya terdiri dari unsur-unsur aparatur negara di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain sesuai dengan bidang perizinan masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka penyelenggaraan pelayanan izin usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Manado khususnya dalam mengurus penerbitan izin yang dimana melewati standarisasi waktu yang telah ditentukan. Kurangnya tim teknis membuat lambatnya suatu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus izin usaha perdagangan, sangat dirasakan bahwa jumlah personil pada tim teknis yang bertugas pada DPMPTSP Kota Manado masih kurang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada. Prasarana yang tidak mendukung dimana ruangan kerja yang digunakan untuk pengurusan izin tidak memadai atau tidak sesuai dengan jumlah kapasitas pegawai yang ada. Masyarakat lebih memilih menggunakan jasa orang lain atau orang dalam yang dikenal untuk memudahkan dan mempercepat pengurusan izin walaupun berkas/dokumen yang disediakan belum memenuhi persyaratan yang ada. Profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal dan tidak sesuai dengan misi DPMPTSP Kota Manado yaitu meningkatkan efektivitas pelayanan; ketepatan waktu dan profesionalisme.

Dari uraian diatas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas

pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Atas dasar latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu penelitian dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado”.

LANDASAN TEORI

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Secara terminologi, efektivitas banyak digunakan dalam mengukur ataupun menilai dari suatu pencapaian tujuan dan sasaran dari pelaksanaan suatu kegiatan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2007:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya. Penelitian ini dapat dilakukan secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan menurut Sugiyono (2014:22), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna mendeskripsikan sesuatu masalah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskripsi dengan jenis penelitian kualitatif merupakan penelitian sosial yang mampu melihat serta mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan kenyataan atau fenomena yang ada dari obyek yang diteliti.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan dalam pemberian izin usaha perdagangan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. Adapun

dalam penelitian ini, efektivitas akan diamati dengan menggunakan pendekatan proses (*process approach*) yang dikemukakan oleh Lubis dan Huseini (2009;66).

Dalam pendekatan proses, efektivitas diamati dengan melihat efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

Adapun indikator-indikator yang termuat dalam pendekatan proses, yaitu;

1. Efisiensi pelayanan; yaitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (*output*) dan pemasukan (*input*). Adapun indikator efisiensi dalam pelayanan izin usaha perdagangan;
 - a. Waktu pelaksanaan izin usaha perdagangan yaitu bahwa waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - b. Biaya izin usaha perdagangan yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Prosedur Pelayanan; yaitu kemudahan tahapan pelayanan izin usaha perdagangan yang diberikan kepada

masyarakat dilihat dari persyaratan dan kesederhanaan alur pelayanan.

3. Responsivitas pegawai; yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut keramahan dan kemampuan petugas DPMPTSP Kota Manado dalam memberikan pelayanan izin usaha perdagangan.
4. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan; yaitu hubungan yang terjadi antara pimpinan dan tim pelaksana izin usaha perdagangan ataupun antar tim teknis lainnya.
5. Sarana dan prasarana; yaitu kondisi fasilitas yang tersedia dalam menunjang proses kerja di DPMPTSP Kota Manado, hal ini juga mencakup keberadaan dan fungsinya dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Informan

Informan dalam penelitian adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana efektivitas pelayanan pemberian izin usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Manado yang terdiri dari 9 (sembilan) orang yaitu; 1 (satu) orang Kepala Bidang Izin Usaha Perdagangan, 1 (satu) orang pegawai/petugas *back office*, 1 (satu) orang bagian Tim Teknis, 1 (satu) orang petugas loket, dan 5 (lima) orang Masyarakat yang telah membuat Surat Izin Usaha Perdagangan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. data primer yaitu data yang di kumpulkan secara langsung dari sumber utamanya dan data sekunder yaitu data yang bersumber dari penelitian orang lain atau data berupa fakta atau tabel (Kantor). Menurut Sugiyono (2014:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Teknik wawancara. Menurut Esterber (Sugiyono 2014:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.

1. Teknik pengamatan/observasi. Menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono 2014:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
2. Teknik dokumentasi. Menurut Sugiyono (2014:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap

dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bognan dan Biklen (Moleong 2007:248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola dan menemukan apa yang penting dari apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Kegiatan analisis menurut Miles dan Huberman (Silalahi, 2012 : 338-341) terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu :

1. Pengumpulan Data; yaitu dengan melakukan wawancara terhadap parasumber data/informan dengan berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang dipersiapkan terlebih dahulu.
2. Reduksi Data; diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
3. Penyajian Data; yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang di sajikan, kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang

harus dilakukan lebih jauh menganalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan; yaitu makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekukuhannya dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

Hasil Penelitian

Setelah dirangkum, hasil penelitian kemudian akan di deskripsikan sesuai dengan indikator pengukuran efektivitas menurut Lubis dan Huseini (2009;66) yakni sebagai berikut:

1. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (*output*) dan pemasukan (*input*). Dimensi efisiensi terkait efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Manado yang dapat dideteksi berdasarkan sub-sub indikator berikut:

- a. Waktu Pelayanan

Waktu pelaksanaan izin usaha perdagangan yaitu bahwa waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Waktu yang digunakan pegawai DPMPTSP Kota Manado untuk menyelesaikan

pengurusan izin usaha perdagangan yaitu satu hari berdasarkan SOP yang ada. Indikator ini digunakan untuk menilai bagaimana informan memberi tanggapan terhadap ketepatan waktu yang diberikan pegawai DPMPTSP Kota Manado dalam memberi pelayanan izin usaha perdagangan kepada masyarakat.

Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa waktu dalam pengurusan izin usaha perdagangan tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan standarisasi waktu yang telah ditentukan ini disebabkan karena beban kerja yang diterima oleh pegawai begitu banyak dan minimnya jumlah tim teknis dalam pengurusan izin usaha perdagangan.

- b. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk pengurusan izin usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Manado tidak dikenakan biaya sama sekali, tentunya ini membuat kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang mengurus SIUP karena tidak perlu mengeluarkan biaya sama sekali jika dibandingkan dengan pengurusan izin lainnya. Indikator ini digunakan untuk menilai bagaimana informan memberi tanggapan terhadap

biaya yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Manado dalam memberi pelayanan izin usaha perdagangan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terlihat sebagian besar informan mengatakan bahwa dari segi biaya dalam pengurusan SIUP sudah dikatakan sangat baik dan efisien untuk membantu masyarakat dalam pengurusan izin usaha perdagangan, dengan tidak adanya pungutan biaya ini dapat mendorong masyarakat untuk lebih peduli lagi dengan pelayanan perizinan.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh pemahaman masyarakat mengenai

prosedur dan persyaratan yang disampaikan oleh pegawai.

Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan izin usaha perdagangan sudah dapat dikatakan baik, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat serta tidak mendapat kendala dalam memenuhi atau prosedur dan persyaratan pembuatan SIUP.

3. Responsivitas Pegawai

Responsivitas pegawai yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan, keramahan pegawai, perilaku dan etika moral serta kemampuan pegawai DPMPTSP Kota Manado dalam memberikan pelayanan izin usaha perdagangan. Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh daya tanggap pegawai untuk memberikan pelayanan izin usaha perdagangan.

Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, serta sudah menunjukkan etika dan moral baik selama pemberian

pelayanan berlangsung walaupun tidak semua pegawai yang menunjukkan sikap yang sama.

4. Koordinasi antara Pimpinan dan Bawahan

Koordinasi antara pimpinan dan bawahan sangatlah penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif. Membangun hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan menunjukkan adanya timbal balik antara kedua belah pihak. Indikator ini digunakan untuk menilai apakah informan sudah melakukan koordinasi yang baik antara pimpinan dan bawahan dalam memberikan pelayanan izin usaha perdagangan yang efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh sebagian besar informan menyatakan bahwa koordinasi pimpinan dan bawahan sudah berjalan dengan baik dilihat bagaimana pimpinan dengan bawahan menjalin hubungan yang baik, pimpinan memberi perhatian terhadap pegawai, memberikan pengarahan dan motivasi kepada semua anggota kelompok maupun individu agar dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama serta adanya pertanggungjawaban pegawai terhadap pimpinan dengan cara melalui pelaporan pekerjaan tiap bulan dan tahunnya.

5. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana adalah suatu penunjang dalam rangka

pemberian pelayanan kepada masyarakat artinya suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila telah disediakan fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai serta tidak dapat kendala dalam menggunakan fasilitas yang disediakan, indikator ini digunakan untuk menilai apakah informan menerima dan dapat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana dari pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dengan baik atau tidak.

Setelah dilakukan wawancara didapat bahwa sebagian besar informan menilai bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Manado sudah menunjang dan memadai, pegawai tidak mendapat kesulitan untuk menggunakan fasilitas yang disediakan oleh kantor karena setiap pegawai sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan masing-masing, tetapi untuk kondisi ruangan kerja yang ada pada *back office* kurang memadai untuk pegawai tempati.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado belum berjalan secara optimal dilihat dari aspek efisiensi waktu

penyelesaian dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh DPMPTSP Kota Manado dan mementingkan hubungan keakrabatan dalam memberi pelayanan, serta tidak memadainya prasarana kantor seperti ruang bekerja pegawai yang terletak pada *back office* yang ada pada lantai dua DPMPTSP Kota Manado, dimana ruangan tersebut terlalu kecil atau sempit untuk ditempati oleh semua petugas *back office* dan tim teknis.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran–saran yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, diantaranya;

1. Memperbaiki kembali soal manajemen waktu dalam penyelesaian izin usaha perdagangan agar kedepannya lebih tepat waktu lagi, hal ini dilakukan agar terwujudnya misi kantor DPMPTSP Kota Manado yaitu mengenai ketepatan waktu pelayanan.
2. Diberikan sanksi tegas kepada pegawai yang menunjukkan etika moral yang tidak baik serta masih memberlakukan hubungan keakrabatan dalam memberi pelayanan izin usaha perdagangan.
3. Meninjau atau merenovasi kembali prasarana kantor seperti ruangan kerja petugas *back office* dan tim teknis yang ada pada lantai dua pada DPMPTSP

Kota Manado yang masih kurang memadai untuk pegawai tempati.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, A. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gie, T. L. 2002. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Juniarso, R. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lubis, H & Martani H. 2009. *Pengantar Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI. Bab 3.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarramah. 2016. “Efektivitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare (SINTAP) (Studi Kasus: Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota)”. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makassar.

- Nur, S. 2011. *"Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Makassar"*. Program Studi Administrasi Pembangunan. Program PascaSarjan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Ratminto & Atik S. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan. 2007. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Riski, K. 2012. *"Efektivitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Luwu Timur"*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Siagian, S. P. 2001. *Produktivitas Kerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi U. 2012. *Metodologi Penelitian Social*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soetopo, H. 2010. *Perilaku Organisasi Teori dan Praktik dalam Bidang Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tampubolon, M. P. 2004. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sumber lain :
- E-book Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado tahun 2017.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Walikota No. 27 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Manado*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Walikota No. 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 289/MPP/Kep/10/2001 Tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)*.